

Relazione sulle attività realizzate

Associazione beneficiaria:

LINEA DI ATTIVITÀ A)
PROGETTO SPECIFICO DI RILEVANZA NAZIONALE

TEMATICA/E prescelta/e:

- transizione ed educazione digitale
- risparmio ed efficienza energetica
- consumi sostenibili ed economia circolare
- educazione finanziaria e sovraindebitamento
- educazione assicurativa, previdenziale e sanitaria

Titolo Progetto: _____

Durata: _____

1. Descrizione del progetto specifico realizzato ammesso a contributo: *(dettagliare le attività, le modalità di realizzazione, le azioni previste e gli obiettivi, specificando se trattasi di iniziative nuove o di sviluppo di precedenti iniziative di cui sia stata dimostrata l'efficacia in termini di tutela del consumatore, nonché - se previsto- il coinvolgimento di altri soggetti istituzionali nella realizzazione delle attività progettuali).*

2. Con riferimento a quanto descritto al punto 1, specificare l'attività svolta in collaborazione con i soggetti istituzionali.

Numero	Nome Istituzione	Link o riferimento alla documentazione allegata	Descrizione sintetica attività

3. Indicatori di risultato

Obiettivi	Indicatori proposti per la misurazione (Coerenti con il progetto)	Risultato previsto	Risultato Raggiunto (Coerente con il progetto)

4. Soluzioni innovative

(Illustrare le caratteristiche innovative del progetto realizzato, l'originalità ed inclusività delle soluzioni attuate, nonché la coerenza delle attività rispetto ai risultati previsti)

LINEA DI ATTIVITÀ B)

ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DI CUI ALL'ART. 137 DEL CODICE DEL CONSUMO FINALIZZATA ALLA TUTELA DEI CONSUMATORI

Durata effettiva _____

1. Con riguardo a quanto indicato nell'allegato 2.a in sede di domanda di contributo descrivere le attività realizzate in termini di assistenza, informazione, formazione ed educazione.

2. Caratteristiche del programma:

(Dettagliare l'attuazione dei seguenti elementi: soluzioni organizzative originali, innovative, inclusive, al numero degli sportelli potenziati e dei consumatori potenzialmente raggiungibili dalle

diverse iniziative, sviluppo di soluzioni strumentali/organizzative/gestionali dirette a migliorare il monitoraggio dell'attività di informazione ed assistenza e consulenza all'interno dell'associazione e dei relativi livelli periferici e/o tra più associazioni, alla collaborazione con altri soggetti istituzionali, all'eventuale specificità delle iniziative mirate a particolari tipologie di consumatori (quali, ad esempio, giovani, anziani, persone in situazione di disagio), all'adeguatezza e coerenza del programma, anche con riguardo alla sostenibilità economica dell'iniziativa, alla numerosità delle attività realizzate, rispetto ai suoi obiettivi e risultati previsti, all'articolazione dei mezzi e alle modalità previste per aumentare il numero dei contatti diretti con i consumatori, alla coerenza ed attendibilità degli indicatori di risultato presentati)

--

Indicatori rafforzamento organizzativo

Sistemi di gestione informatizzata dati al 15.11.2024	
○ Per monitoraggio e gestione del personale ed operatori	Presente al 1/1/2023 <input type="checkbox"/> Sviluppato nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/> (descrivere attività realizzate)
○ Per registrazione rapporti con le sedi quali articolazione sul territorio	Presente al 1/1/2023 <input type="checkbox"/> Sviluppato nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/> (descrivere attività realizzate)
○ Per registrazione contatti con i consumatori	Presente al 1/1/2023 <input type="checkbox"/> Sviluppato nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/> (descrivere attività realizzate)
○ Per registrazione pratiche (richieste assistenza, informazione, consulenze reclami)	Presente al 1/1/2023 <input type="checkbox"/> Sviluppato nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/> (descrivere attività realizzate)
○ ALTRO:.....	Presente al 1/1/2023 <input type="checkbox"/> Sviluppato nel corso della realizzazione del programma <input type="checkbox"/> (descrivere attività realizzate)

Indicatori operativi¹ (dati al 15.11.2024)

(Attività istituzionale di: assistenza, informazione, formazione ed educazione)

Nella seguente tabella si specificano i risultati conseguiti complessivamente (non solo le attività oggetto del presente contributo) dall'Associazione nazionale attraverso la realizzazione del programma di attività istituzionale mediante la valorizzazione degli indicatori ivi riportati in termini di output e di *outcome*:

Attività	Output	Outcome	Outcome Indicare la differenza tra i dati dichiarati al 01/01/2023 ed il dati alla data del <u>15/11/2024</u>	Documentazione ed elementi <u>da</u> <u>fornire</u>
Assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • Sportelli fisici: N. ____ di cui della nazionale: n. ____ e Regionali n. ____ • Sportelli online nazionale: di cui: Call center/Numeri verdi: n. ____ Chat bot: n. ____ Form su sito web: n. ____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza di primo livello N. ____ richieste N. ____ fornite • Pareri e consulenze N. ____ richieste N. ____ fornite • Assistenza per reclami N. ____ aperti N. ____ chiusi 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza di primo livello N. ____ richieste N. ____ fornite • Pareri e consulenze N. ____ richieste N. ____ fornite • Assistenza per reclami N. ____ aperti N. ____ chiusi 	Le informazioni devono essere registrate in un sistema informatizzato dell'associazione in modo da garantirne la corretta cronologia con data certa ai fini della rendicontazione e verifica.
	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolli di intesa per conciliazioni paritetiche: n. ____ • Accordi ed altri protocolli: n. ____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliazioni paritetiche: N. ____ aperte N. ____ chiuse • Altre Azioni stragiudiziali e non: N. ____ aperte N. ____ chiuse 	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliazioni paritetiche: N. ____ aperte N. ____ chiuse • Altre Azioni stragiudiziali e non: N. ____ aperte N. ____ chiuse 	

¹ Per le definizioni si rinvia a quanto specificato nell'apposito paragrafo delle Linee guida per la rendicontazione.

Informazioni	<ul style="list-style-type: none"> Siti internet della Associazione nazionale: n.____ 	<ul style="list-style-type: none"> N.____ visualizzazioni pagine siti della Associazione nazionale da parte di utenti unici 	<ul style="list-style-type: none"> N.____ visualizzazioni pagine siti della Associazione nazionale da parte di utenti unici 	<i>Reportistica mediante web analytics and Insights</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Copertura canali social della Associazione nazionale (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube ecc.) n.____: 	<ul style="list-style-type: none"> N. ____ visualizzazioni social media da account unici 	<ul style="list-style-type: none"> N. ____ visualizzazioni social media da account unici 	
	<ul style="list-style-type: none"> Materiale informativo in formato digitale realizzato dall' Associazione nazionale: n. ____ 	<ul style="list-style-type: none"> N. __ di post tematici N. pagine web tematiche N. __newsletter tematiche N. __ video tematici N. __ approfondimenti tematici 	<ul style="list-style-type: none"> N. __ di post tematici N. pagine web tematiche N. __newsletter tematiche N. __ video tematici N. __ approfondimenti tematici 	<i>Indicare i link</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative pubbliche di rilevanza nazionale aperti al pubblico realizzate dall'Associazione nazionale: n.____ 	<ul style="list-style-type: none"> N. __ convegni, seminari e manifestazioni anche on line 	<ul style="list-style-type: none"> N. __ convegni, seminari e manifestazioni anche on line 	
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative di formazione per il personale/operatori dell'Associazione nazionale e regionale:n.____ 	<ul style="list-style-type: none"> N. __corsi anche on line N. __ partecipanti 	<ul style="list-style-type: none"> N. __corsi anche on line N. __ partecipanti 	<i>Link ai Webinar. Programmi con sedi, attestazioni partecipanti</i>
Educazione	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative info-educative per i consumatori della 	<ul style="list-style-type: none"> N. __corsi anche on line N. __ partecipanti 	<ul style="list-style-type: none"> N. __corsi anche on line N. __ partecipanti 	<i>Link ai Webinar. Programmi con sedi,</i>

	Associazione nazionale: n.____			<i>attestazioni partecipanti</i>
--	--------------------------------	--	--	----------------------------------

Con riguardo a quanto indicato nell'allegato 2.c in sede di domanda di contributo specificare le attività svolte in collaborazione con le altre associazioni:

Nome Associazione	Ruolo	Attività	Impegno finanziario effettivamente sostenuto (€)

Descrivere sinteticamente il ruolo svolto dall'Associazione, nonché le modalità e le attività realizzate